

Минкомсвязь  
России



## Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде

**Владимир Авербах**  
Заместитель директора  
департамента развития  
электронного правительства





## Цель концепции

- Повысить уровень удовлетворенности граждан использованием государственными услугами

## Результаты реализации концепции

- Повышение доступности услуг для граждан и бизнеса
- Упрощение процедур взаимодействия между государством и гражданами
- Снижение коррупционных рисков

## Направления деятельности

- Оптимизировать госуслуги таким образом, чтобы взаимодействовать с государством было так же просто и удобно, как заказывать авиабилеты через интернет или пользоваться интернет-банком
- Усовершенствовать технологическую инфраструктуру электронного правительства для обеспечения надежности и бесперебойность оказания услуг



# ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

ОТ КОЛИЧЕСТВА К КАЧЕСТВУ

Целевой показатель:

**70%**  
**НАСЕЛЕНИЯ**  
ПОЛУЧАЮТ ГОСУСЛУГИ В  
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Подход 2009

- Массовый перевод в электронную форму
- Требования очень общие
- Без учета пользовательского опыта

Повышение  
**КОЛИЧЕСТВА**  
услуг в электронном виде

Состояние в 2013

- В основном электронные госуслуги носят информационный характер
- По востребованным услугам можно подать заявление в электронном виде
- Активная часть граждан используют электронные госуслуги

Повышение  
**качества**  
услуг в электронном виде



# ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫХ КАНАЛАХ

4 Минкомсвязь  
России

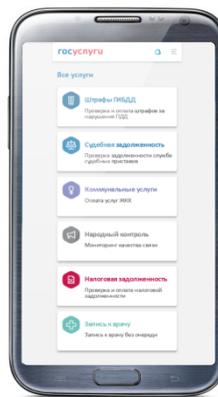
## Идея

- Оптимизировать госуслуги таким образом, чтобы взаимодействовать гражданам с государством было так же **просто и удобно** как, например, заказывать авиабилеты через интернет или пользоваться интернет-банком



## Основные задачи концепции

- **Удобство и предсказуемость** для граждан процедур взаимодействия;
- Минимизация **временных и финансовых** расходов граждан;
- **Доступность** гражданам различных каналов получения услуг (интернет, смартфон, sms, терминалы и т.д.)
- Возможность получить услугу **в любом городе РФ**;
- **Универсальный** пользовательский опыт через **личный кабинет**.



Вы записаны  
на прием  
Ваш код  
**160870**





# НОВЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

В КОНЦЕПЦИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУСЛУГ 2013

5 Минкомсвязь  
России

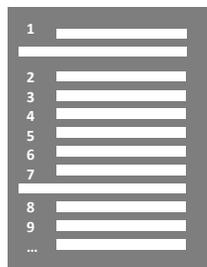
Получить госуслугу также удобно, как купить авиабилет через интернет

Регистрация



Длительная  
регистрация

Заполнение  
заявления



Громоздкие  
формы подачи  
заявлений

Оплата



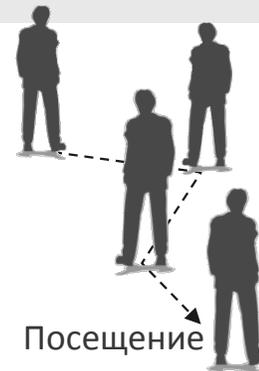
Посещение банка  
для оплаты  
пошлин

Запись на  
прием



Очереди в  
ведомствах

Посещение



Посещение  
ведомств

СЕЙЧАС

БУДЕТ



Упрощенная  
регистрация



Дружественный  
интерфейс



Он-лайн  
оплата



Он-лайн запись  
на посещение  
ведомства



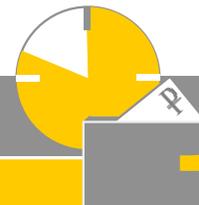
Курьерская доставка



# ПРИМЕР ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГ

## ПОЛУЧЕНИЕ ЗАГРАНПАСПОРТА (ПРОЕКТ)

6 Минкомсвязь  
России

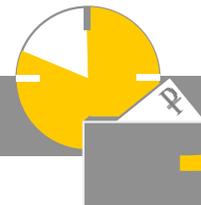




# ПРИМЕР ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГ

## РЕГИСТРАЦИЯ БРАКА (ПРОЕКТ)

7 Минкомсвязь  
России





# ЕДИНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

В РАЗНЫХ КАНАЛАХ

8 Минкомсвязь  
России



## Электронные каналы

## Традиционные каналы

Портал  
госуслуг

Порталы  
ведомств

Порталы  
регионов

МФЦ

Офисы  
ведомств



Система межведомственного электронного взаимодействия

ИТ системы ведомств

Единый вход на  
интернет-ресурсы

Единый личный кабинет

Единая онлайн оплата

Вневедомственная  
электронная очередь

Единая обратная связь по  
качеству услуг и обжалованию

Интеграция через СМЭВ





# ПРОЦЕСС ПЕРЕВОДА

ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЕ КАНАЛЫ

10 Минкомсвязь  
России

Любая государственная услуга должна проходить следующие этапы:



Определение приоритета основываясь на востребованности услуги



Определение требований к пользовательским характеристикам услуг



Определение всех процедур оказания услуги и планирование их перевода в электронный вид



Отмена требований к излишним документам и процедурам и оптимизация процессов оказания услуг с применением инструментов электронного правительства



Перевод в электронный вид

Дорожная карта по  
переводу услуги в  
электронные каналы



# ДОЛГОСРОЧНАЯ ОПТИМИЗАЦИЯ

ПЕРЕВОДА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД

11 Минкомсвязь  
России

## Административные инициативы для улучшения качества госуслуг в электронном виде

- Количество документов личного хранения **сокращено**
- Электронные формы имеют **юридический статус**
- **Единый порядок** проектирования и использования межведомственного взаимодействия
- Бумажные документы переводятся в электронную форму с сохранением **юридической значимости**
- Тексты административных регламентов **упрощены** для понимания граждан



Основными направлениями совершенствования инфраструктуры являются:

- Развитие **каналов доступа** к государственным и муниципальным услугам
  - Развитие ЕПГУ
  - Создание единого личного кабинета пользователя
  - Создание единого платежного шлюза
  - Доступ к услугам с использованием каналов, отличных от ЕПГУ
- Формирование и ведение **модели государственных данных**
  - Развитие Единой системы нормативно-справочной информации
  - Развитие федерального реестра государственных и муниципальных услуг
- Обеспечение **доверенного** взаимодействия
  - Инфраструктура цифрового доверия
  - Обеспечение преобразования между бумажной и электронной формами документов



Основными направлениями совершенствования инфраструктуры являются:

- Развитие системы **межведомственного** электронного взаимодействия
  - Гарантированная доставка сообщений
  - Простота подключения к сервисам поставщиков
- Формирование инструментов **управления качеством** государственных услуг
  - Стенд главного конструктора инфраструктуры электронного правительства
  - Федеральный ситуационный центр электронного правительства
  - Современные методологии приемки и ввода в эксплуатацию информационных систем
- Формирование **инженерной инфраструктуры** электронного правительства
  - Формирование инфраструктуры обработки и хранения данных электронного правительства
  - Формирование единой сети передачи данных органов государственной власти



- **Доработать** концепцию по результатам общественного обсуждения ✓
- **Представить** концепцию на заседании правительственной комиссии ✓
- **Утвердить** концепцию распоряжением правительства
- **Обработать предложения** в дорожную карту реализации концепции
- **Разработать и утвердить** дорожную карту реализации концепции
- **Разработать** детальный план перевода приоритетных услуг в электронные каналы
- **Вовлечь** гражданское общество в процесс перевода государственных услуг в электронные каналы

Минкомсвязь  
России



СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!

Контакты:

Авербах Владимир Евгеньевич

[v.averbakh@minsvyaz.ru](mailto:v.averbakh@minsvyaz.ru)